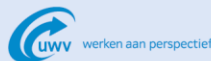




Webinar - Do & Don't: Aan 't werk bij psychische kwetsbaarheid

Hoe help ik als klantmanager?



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

→ Even voorstellen

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



Thomas Pruijsen
Projectmedewerker Werk
Ambassadeur – Samen
Sterk zonder Stigma



Jessica Rits
Communicatiespecialist
en -trainer
Ambassadeur – Samen
Sterk zonder Stigma



Pearl Hartgers
Projectleider samenwerking
GGZ en W&I
Programmaraad



➔ VOORDAT WE BEGINNEN

- On demand beschikbaar
- Interactief
 - ‘Stel-een-vraag-knop’
 - Polls

→ Poll 1: Jouw organisatie

- Vanuit welke organisatie neem je deel?
 - ☐ Gemeente
 - ☐ UWV
 - ☐ SW-bedrijf
 - ☐ GGZ
 - ☐ Re-integratiebureau
 - ☐ Overig

→ Poll 2: Hoe actief ben je al?

- In welke mate bezig met de toeleiding naar werk van mensen met een psychische kwetsbaarheid?
 - ☐ (Nog) niet
 - ☐ Minder dan 10% van mijn werk
 - ☐ Tussen 10 en 20% van mijn werk
 - ☐ 1/3 deel van mijn werk
 - ☐ Ongeveer de helft van mijn werk
 - ☐ Meer dan de helft van mijn werk



→ Agenda

- Informatie over Stigma en vooroordelen
- Stellingen, voorbeelden & tips
- Naslagwerk

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

Van **vooroordelen** naar **stigma**:

- We hebben allemaal vooroordelen, maar het kan de klant in de weg staan.
- Bewustwording en eerste stap van voorkomen er naar te handelen.

VOOROORDELEN
DE WERKELIJKHEID IS MEESTAL
LEUKER

Loesje

➔ Antwoorden Poll 1: Jouw organisatie

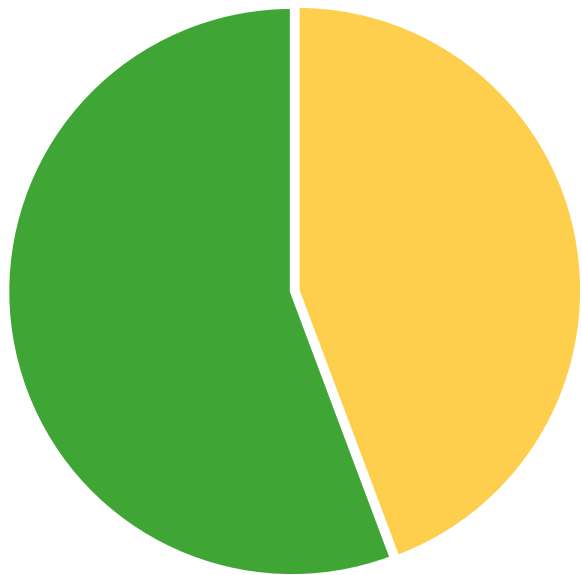
- Vanuit welke organisatie neem je deel?
 - ☐ Gemeente
 - ☐ UWV
 - ☐ SW-bedrijf
 - ☐ GGZ
 - ☐ Re-integratiebureau
 - ☐ Overig

→ Antwoorden Poll 2: Hoe actief ben je al?

- In welke mate bezig met de toeleiding naar werk van mensen met een psychische kwetsbaarheid?
 - ☐ (Nog) niet
 - ☐ Minder dan 10% van mijn werk
 - ☐ Tussen 10 en 20% van mijn werk
 - ☐ 1/3 deel van mijn werk
 - ☐ Ongeveer de helft van mijn werk
 - ☐ Meer dan de helft van mijn werk

→ Informatie over Stigma

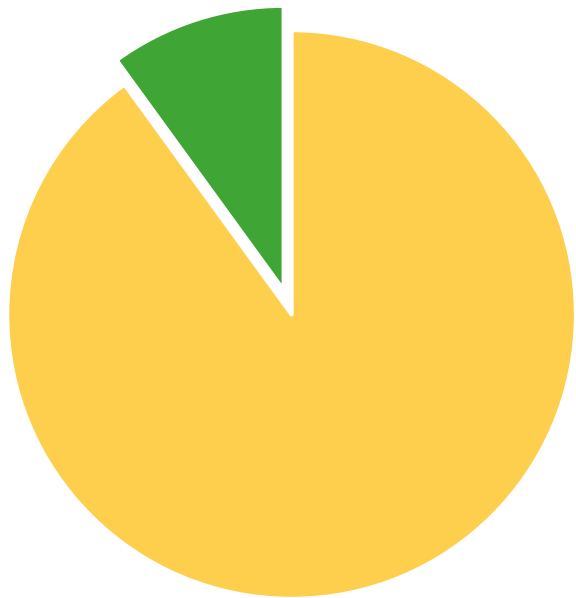
**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



42,7 procent van de Nederlanders krijgt ooit in hun leven te maken met een psychische aandoening.

→ Informatie over Stigma

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



90% van de mensen met een psychische aandoening ervaart stigma. **2/3** stopt daardoor met activiteiten.

→ Rol van de professional

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

Vragenlijst onder mensen met een psychische kwetsbaarheid:

- 24% voelt zich oneerlijk behandeld bij het zoeken naar werk
- 1 op 5 ziet af van het zoeken naar werk door verwachte discriminatie
- 29% van degenen zonder baan wil wel graag werken.

Bron: Panel Psychisch Gezien, Trimbos Instituut.

→ Poll 3: Openheid sollicitatiegesprek

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Ik raad mijn kandidaat aan om open te zijn over hun diagnose bij een sollicitatiegesprek
- Antwoorden:
 - ☐ Helemaal mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Geen mening
 - ☐ Niet mee eens
 - ☐ Helemaal niet mee eens

**IK WIL BEST ZEGGEN
WIE IK BEN**

**MAAR PIN ME
ER NIET OP VAST**

Loesje

Postbus 1045

6801 SA Arnhem

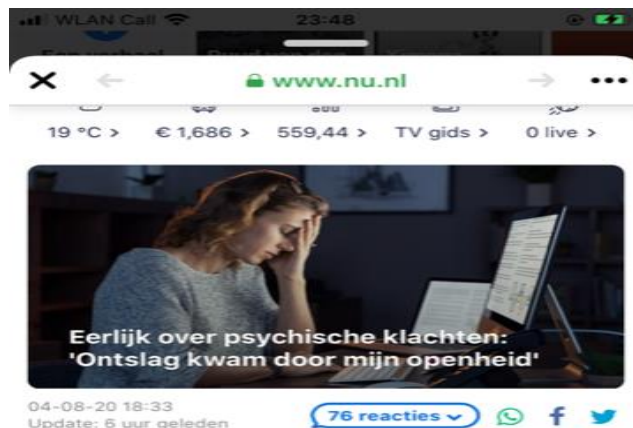
www.loesje.nl

Programmaraad

samenvoordeklant.nl

➔ Stelling: *Openheid sollicitatiegesprek*

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



Op de werkvloer kleeft nog altijd een stigma aan psychische aandoeningen: een kwart van werkend Nederland zou er op het werk niet over vertellen. Hoe maak je de afweging of je jouw leidinggevende wel of niet eerlijk vertelt over ADHD, autisme of een depressie?

Schaamte, angst voor een negatief effect of de problemen zelf willen oplossen zijn voor

→ Stelling: *Openheid sollicitatiegesprek*

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

Voordelen van bespreekbaarheid



Je hoeft niets meer te verbergen



Je kan met je manager/collega's naar oplossingen zoeken



Je kan in de toekomst makkelijker hulp vragen (preventie).



Je kan duidelijk zijn over jouw grenzen en talenten.



Je kan aan het werk blijven, ook als het minder goed gaat

Risico's van bespreekbaarheid



Er bestaat een kans op negatieve opmerkingen, roddelen, pesten.



Je zal moeten leren omgaan met eventuele vooroordelen van collega's.



Er kunnen nu nog negatieve gevolgen zijn voor je loopbaan.

→ Antwoorden Poll 3: Openheid sollicitatiegesprek

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Ik raad mijn kandidaat aan om open te zijn over hun diagnose bij een sollicitatiegesprek
- Antwoorden:
 - ☐ Helemaal mee eens
 - ☐ Mee eens
 - ☐ Geen mening
 - ☐ Niet mee eens
 - ☐ Helemaal niet mee eens

**IK WIL BEST ZEGGEN
WIE IK BEN**

**MAAR PIN ME
ER NIET OP VAST**

Loesje

Postbus 1045

6801 BA Arnhem

www.loesje.nl

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

➔ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Vul niet in, maar vraag, luister.
 - Waarom wil je dat wel/niet vertellen?
 - Waarom vind je het belangrijk dat de werkgever dit weet?
 - Welke aanpassingen doe je in je dagelijkse leven die je ook kan toepassen in je werk?
- Verwijs / gebruik de module **Coral**, dat inzicht geeft over waar iemand wel/niet open over wil zijn en waarom.

→ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Heb het niet over de diagnose, maar over eigenschappen, kenmerken, vaardigheden en competenties en dingen die nodig zijn om goed te kunnen functioneren.
 - Wat helpt jou qua werkomgeving, pauzes?
 - Wat vind je prettig om te doen en waarom?
- Bied aan om het sollicitatiegesprek te oefenen

→ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



Programmaaad

samenvoordeklant.nl



➔ Jouw tips over Openheid Sollicitatiegesprek

- Tips in de chat o.v.v. OPENHEID

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

➔ Poll 4: Oog voor betaald werk

- Als klantmanager heb ik bij iedere kandidaat **altijd oog** voor de mogelijkheden op betaald werk
- Antwoorden:
 - ☐ Ja, altijd
 - ☐ Probeer het wel
 - ☐ Liever vrijwilligerswerk/sociale activering
 - ☐ Minder vaak bij kandidaat met psychische kwetsbaarheid

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

**VERANDER
MUREN
IN DEUREN**

Loesje

→ Stelling: *Oog voor betaald werk*

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

www.leren.nl › cursus › bijzondere-mensen › autistisch... ▼

Omgaan met autistische mensen - Applinet

Anderzijds zijn er **autisten** die juist grote problemen hebben met het ... Mensen met **autisme** hebben vaak moeite met plannen en organiseren van hun **werk**, ...

Met een 'borderliner' valt echt niet te werken – H

9 jan. 2018 - Het is een 'borderliner', daar valt echt niet mee te **werk**

➔ Antwoorden Poll 4: Oog voor betaald werk

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Als klantmanager heb ik bij iedere kandidaat **altijd oog** voor de mogelijkheden op betaald werk
- Antwoorden:
 - ☐ Ja, altijd
 - ☐ Probeer het wel
 - ☐ Liever vrijwilligerswerk/sociale activering
 - ☐ Minder vaak bij kandidaat met psychische kwetsbaarheid

**VERANDER
MUREN
IN DEUREN**

Loesje

→ Wat kan je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Het succes van een re-integratietraject wordt door groot deel bepaald door motivatie. Deze kan je beïnvloeden.
 - Wanneer ben jij voor het laatst trots geweest?
- Positieve beïnvloeding
 - Ik heb je al heel veel stappen zien zetten de laatste tijd. Ik weet zeker dat je op de arbeidsmarkt slaagt.

→ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Stel gerust en draag vertrouwen uit!
 - We hebben het gesprek geoefend, en je komt echt gemotiveerd over voor deze baan
 - Je hebt er echt alles aan gedaan!
 - De werkgever heeft iemand nodig. Zie het van twee kanten als een kennismakingsgesprek



➔ Jouw tips over Oog voor betaald werk

- Tips in de chat o.v.v. BETAALD WERK

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

Programmaad

samenvoordeklant.nl

→ Poll 5: Specifieke klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Een specifieke klantmanager gericht op mensen met een psychische kwetsbaarheid is een goed idee!
- Antwoorden:
 - ☐ Goed idee
 - ☐ Doen wij al
 - ☐ Overwegen wij
 - ☐ Slecht idee

→ Stelling: *Specifieke klantmanager*

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

Nav onderzoek Beleidsonderzoekers Klant in Beeld.

Voor RSD Kromme Rijn Heuvelrug werkte de participatieladder niet, omdat deze te grofmazig is. De RSD wilde zo concreet mogelijk iets kunnen zeggen over de afstand van de klant tot de arbeidsmarkt. Samen met Randstad zijn de volgende definities afgesproken:

- Job ready: bemiddelbaar naar werk binnen 0 tot 13 weken.
- Bijna job ready: bemiddelbaar naar werk binnen 0 tot 6 maanden, maar extra intensieve begeleiding nodig.
- Nog niet job ready: heeft groeipotentie naar betaald werk tussen 6 en 12 maanden, maar kan sowieso binnen een jaar opwaarts bewegen naar job ready of bijna job ready.
- Niet job ready: heeft potentie om opwaartse beweging te maken, maar het duurt langer dan een jaar om doeltrede 5-6 te bereiken.
- Beheer: geen potentie om opwaartse beweging te maken binnen 3 jaar, maar doet mogelijk vrijwilligerswerk.

➔ Antwoorden Poll 5: Specifieke klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Een specifieke klantmanager gericht op mensen met een psychische kwetsbaarheid is een goed idee!
- Antwoorden:
 - ☐ Goed idee
 - ☐ Doen wij al
 - ☐ Overwegen wij
 - ☐ Slecht idee

→ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

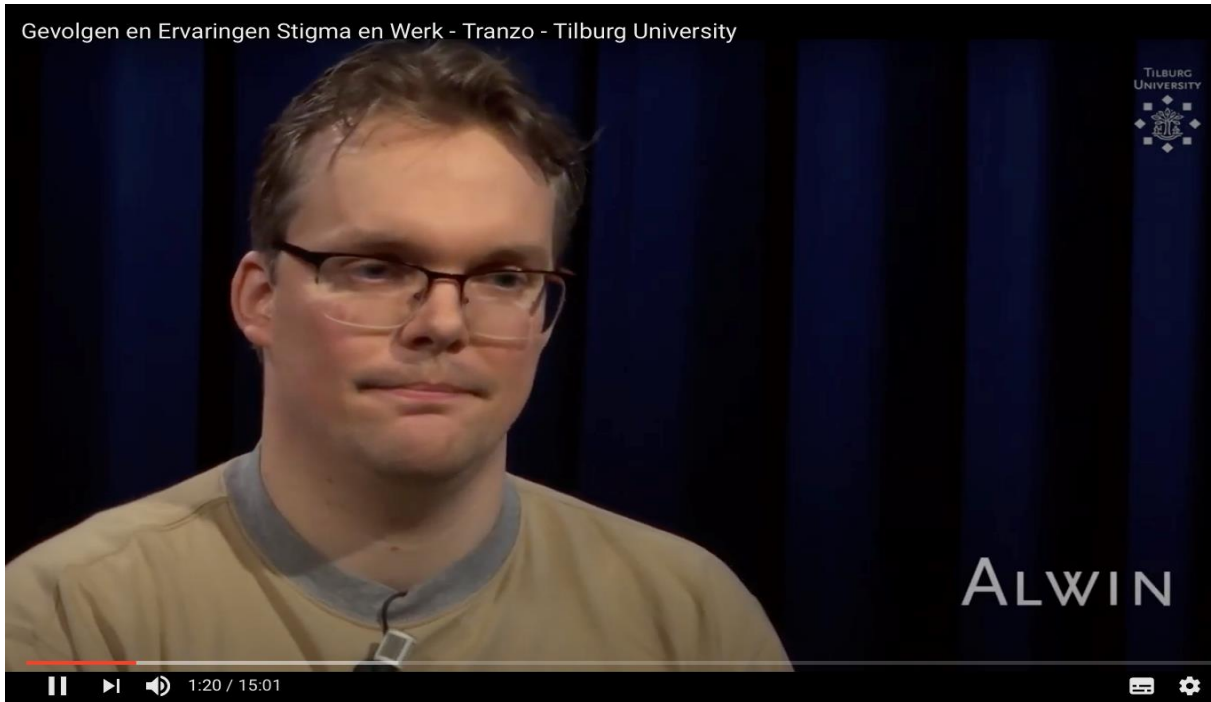
- Durf kritisch naar jezelf te kijken als klantmanager.
 - Waarom vind ik dit gesprek met deze klant moeilijk?
 - Wie kan mij hierbij helpen?
 - Waar ben ik goed in. En welke competenties hebben mijn collega's? 'Los' van de categorie waarin de klant geplaatst is (dit is voor het interne proces)
- Geef kandidaat verantwoordelijkheid.
- Houd contact en geef de klant niet het gevoel dat hij/zij er alleen voor staat.

→ Wat kun je doen als klantmanager

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- Stel open vragen, vraag door en luister
- Gelijkwaardigheid: Sta naast de klant.
 - Het delen van eigen ervaringen kan de klant zich minder onzeker laten voelen.
 - Blijf je aannames checken.

→ Wat kun je doen als klantmanager



**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

Programmaaad

samenvoordeklant.nl

➔ Wat kun je doen als klantmanager: Extra tips

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

- In plaats van praten over, praten met...
 - Zijn alle intercollegiale overleggen tussen de klantmanagers zonder kandidaat erbij echt nodig?
 - Wat mag de kandidaat zelf bepalen?
- Deel de successen, focus op de dingen die wel lukken!
 - Wat heb je geleerd op deze werkervaringsplek waar je helaas niet in dienst mocht komen?

➔ Wat kun je doen als klantmanager: Extra tips

- Toon lef en treed buiten gebaande paden
 - Een werkgever is soms bereid om meer aanpassingen te doen dan je denkt.
- Er is nooit one size fits all!
 - Blijf altijd nieuwsgierig, een dossier zegt niet alles en vooringenomenheid ligt op de loer. Check dit met collega's!

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**

**ALS ER BEREN
OP DE WEG ZIJN**

**ZIJN ER VAST OOK
FLAMINGO'S**

Loesje

➔ Meer informatie op...

- [Kennisbank Psychische kwetsbaarheid en werk](#)
- [Praktijkvoorbeelden](#), bijvoorbeeld [Meer mensen met milde klachten aan het werk door beter luisteren](#).
- [Jobcoaches bewijzen zich bij psychische kwetsbaarheid](#)
- Project werkgeversfocus AWWN: [5 pilots binnenste buiten](#)
- [Coral](#): Waar wil je wel/niet open over zijn
- [Training: 'Het gesprek'](#): Voor managers, HR-professionals en beleidsmakers die willen leren inclusief leiding te geven.
- [Handreiking AWWN](#): Preventie en uitval psychische klachten
- [Sterk door werk](#) met veel tips, verhalen en tools!

**SAMEN
STERK
ZONDER
STIGMA**



➔ Welke tip uit dit webinar neem je mee?

- Neem die op in de chat o.v.v. TIP:...



**WAAROM
MOEILIJK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

Programmaaraad

samenvoordeklant.nl

➔ Ja, ik

1. ... ik wil graag de tips op mijn bureau
2. ... ontvang graag het ProgrammaraadJornaal van de Programmaraad
3. ... vul het evaluatieformulier in



→ Tot slot

- Onbeantwoorde vragen worden via de FAQ teruggekoppeld
- On demand terugkijken
- Bedankt voor je deelname
- Samen werken aan werk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden